

О результатах мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг в 2024 году.

Во исполнение приказа министерства социальной защиты населения Владимирской области от 15.07.2024 № 298 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственными казенными учреждениями социальной защиты населения государственных услуг в 2024 году» учреждение провело анкетирование граждан, обратившихся за получением государственных услуг в период с 01.07.2024 по 30.09.2024 (респонденты). Общее количество граждан, обратившихся за получением государственных услуг, в указанный период составило 968 чел. Объем респондентов составил 39 человек (4 % от общего числа обратившихся). В ходе мониторинга опрошено 12 (31%) граждан мужского пола и 27 (69 %) граждан женского пола.

Опросом охвачена следующая возрастная категория получателей государственных услуг: 64%- от 30 до 40 лет, 13% – от 40 до 50 лет, 23% - граждан от 50 лет до 60 лет.

Заняты трудовой деятельностью -59% респондентов, не заняты трудовой деятельностью – 13%, работающие пенсионеры-18%, неработающие пенсионеры – 10%. Большинство респондентов, обратившихся за мерами социальной поддержки, являются многодетными родителями - 51% и получателями субсидий на оплату ЖКУ- 46%.

В учреждение соцзащиты граждане, в основном, обращаются за назначением/ перерасчетом мер социальной поддержки – 46% и за получением справки, удостоверения и информации – 41%.

Порядок предоставления государственных услуг устраивает 100% респондентов.

Возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг используют 67 % респондентов.

95 % опрошенных допускают, что в будущем будут обращаться за получением госуслуг через портал ЕПГУ, т.к. позволяет сэкономить время (79%).

Уровень информированности о предоставлении государственных услуг граждане оценили как достаточный – 100%.

82 % респондентов пользуются сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, 41 %- для записи на прием к специалистам.

Существующий режим работы учреждения устраивает 100 % опрошенных.

100% респондентов удовлетворены качеством обслуживания сотрудниками учреждения.

У 59% опрошенных время, на то, чтобы добраться до учреждения, составляет менее 15 минут. Трудностей в получении госуслуг не возникает у 90 % респондентов. Важно отметить, что граждане при выборе места оформления госуслуг отдают предпочтение учреждению социальной защиты населения, т.к. доверяют специалистам-92%.

Достаточный уровень доступности государственных услуг в учреждении оценивают 100% респондентов.

100% респондентов отмечают улучшение уровня доступности и качества государственных услуг в учреждении в последние годы: повысился уровень обслуживания.

100% респондентов оценивают качество работы учреждения как высокое.

Факты коррупции в учреждении не выявлены.